

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»**

**Институт экономики, управления и туризма**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**Шифр 43.04.03**

направление подготовки **Гостиничное дело**

профиль подготовки **Управление и продвижение санаторно-курортных комплексов**

Квалификация (профиль) выпускника **магистр**

Калининград

2022

Программа государственной итоговой аттестации (ГИА) разработана в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 года № 515 и учебным планом по направлению подготовки бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело (профиль «Управление гостиничным бизнесом»).

**Разработчик:** кандидат экономических наук, доцент, зав. кафедрой туристического бизнеса, географии и пространственного планирования Л. В. Семенова.

Программа государственной итоговой аттестации рассмотрена и утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от 02 февраля 2022 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....**Ошибка! Закладка не определена.**
2. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
3. СОДЕРЖАНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**Ошибка!       Закладка       не определена.**
4. ПРОЦЕДУРА ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**Ошибка!   Закладка   не определена.**
5. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....**Ошибка! Закладка не определена.**
6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЕ ГИА .....**Ошибка! Закладка не определена.**

## 1. Цели и задачи государственной итоговой аттестации

Итоговая (государственная) аттестация направлена на определение соответствия уровня подготовки выпускников направления «Гостиничное дело» требованиям ФГОС ВО и профессиональным стандартам отрасли.

Выпускная квалификационная работа – итоговая государственная аттестация магистранта, осваивающего образовательную программу магистратуры по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

Выпускная квалификационная работа (далее – ВКР) выполняется в форме выпускной квалификационной работы, материал для которой собирается в период прохождения всех видов практик и выполнения научно-исследовательских работ по программе подготовки «Управление санаторно-курортным и рекреационным комплексом». ВКР представляет собой самостоятельную и логически завершенную работу, связанную с решением задач профессиональной деятельности в санаторно-курортном комплексе к которой готовится магистрант.

Магистрант осуществляет работу над исследованием в течение всего периода обучения в магистратуре и при ее написании должен показать свою способность и умение, опираясь на полученные углубленные знания и сформированные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи профессиональной деятельности, излагать и аргументировать и защищать свою точку зрения по вопросам профессиональной деятельности в сфере гостиничного бизнеса.

## 2. Компетенции, выносимые на государственную итоговую аттестацию

В ходе ГИА обучающийся должен продемонстрировать сформированность следующих компетенций.

### 2.1. Универсальные компетенции (УК):

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе	УК-1.2. Критически анализирует проблемные ситуации, оценивает их по-	<i>Знать:</i> теоретические основы макро- и микроэкономики, закономерности развития отрасли и систему основных макро- и микроэкономических показателей рынка услуг СКК; принципы стратегического планирования в индустрии санаторно-курортной сферы;

<p>системного подхода, вырабатывать стратегию действий</p>	<p>следствия на реализацию стратегии развития предприятия</p>	<p><i>Уметь:</i> проводить анализ основных показателей на макро- и микроуровне с применением статистических методов и методов финансового и экономического анализа; планировать тактику деятельности предприятий СКК и других объектов; <i>Владеть:</i> приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микро- уровне; методами определения затрат предприятий СКК и других объектов;</p>
<p>УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла</p>	<p>УК-2.4. Проводит презентацию бизнес-идеи и результаты реализации проекта</p>	<p><i>Знать:</i> теоретические основы разработки и реализации продукта сферы санаторно-курортной сферы; нормативно-техническую базу разработки; технические регламенты, санитарные нормы и правила; <i>Уметь:</i> планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией продукта СКК, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий СКК и других объектов; <i>Владеть:</i> методами разработки и предоставления санаторно-курортного продукта;</p>
<p>УК-3 Способен организовывать и руководить работой команд, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p>	<p>УК-3.3. Определяет результаты реализации командной стратегии</p>	<p><i>Знать:</i> - методологию формирования системы управления и мотивации персонала СКК; <i>Уметь:</i> - управлять процессом деятельности и взаимодействия всех подразделений санаторно-курортного комплекса и аргументированно анализировать этот процесс с целью разработки в дальнейшем методических рекомендаций <i>Владеть:</i> - навыками создания методических рекомендаций и их описания в ВКР</p>
<p>УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического</p>	<p>УК-4.3. Применяет современные информационные коммуникативные технологии при поиске и использовании необходимой информации в процессе решения текущих и стратегических за-</p>	<p><i>Знать:</i> - методологию эффективной коммуникации в сфере деятельности предприятий сферы СКК и особенности использования терминологических единиц при написании ВКР <i>Уметь:</i> - осуществлять коммуникацию в устной и письменной формах для сбора материала и написания ВКР <i>Владеть:</i></p>

и профессионального взаимодействия	дач на государственном и иностранном (-ых) языках	- технологиями эффективной коммуникации для написания научного исследования (ВКР)
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2. Использует в производственной или образовательной деятельности необходимую информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	<p><i>Знать:</i> теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; методы саморегуляции психических состояний; этику делового общения; лексический минимум для осуществления профессиональной деятельности с использованием второго иностранного языка, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; правила речевого этикета;</p> <p><i>Уметь:</i> обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе; использовать знание второго иностранного языка в профессиональной деятельности;</p> <p><i>Владеть:</i> основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; способностью к деловым коммуникациям на втором иностранном языке;</p>
УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.3. Применяет системное и критическое мышление для оценки путей и способов совершенствования собственной профессиональной деятельности	<p><i>Знать:</i> историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности, теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений; основы производственно-технологической деятельности предприятий СКК и других объектов; организацию функциональных процессов в СКК; особенности и виды санаторно-курортного и лечебно-оздоровительного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу;</p> <p><i>Уметь:</i> выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; обеспечивать эффективную организацию функциональных</p>

		<p>процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;</p> <p><i>Владеть:</i> приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками организации функциональных процессов в объектах СКК и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей.</p>
--	--	---

## 2.2. Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

<p>ОПК-1 Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ОПК-1.3. Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в сфере гостеприимства и общественного питания</p>	<p><i>Знать:</i> инновационные виды сервисной деятельности, основные потребности психофизиологические возможности человека, новые формы организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений</p> <p><i>Уметь:</i> выявить инновационные потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации новых форм обслуживания потребителей</p> <p><i>владеть:</i> инновационными методами выявления потребностей потребителя, новыми приемами обслуживания и клиентоориентированной работы в процессе обслуживания потребителей.</p>
<p>ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ОПК-2.3. Определяет виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p><i>Знать:</i> основы построения, расчета и анализа современной системы показателей, характеризующих деятельность предприятий СКК на основе анализа и обработки научно-технической информации</p> <p><i>Уметь:</i> осуществлять анализ и обработку необходимых данных для решения поставленных экономических задач</p> <p><i>владеть:</i> современными методами сбора, обработки и анализа данных для решения поставленных экономических задач</p>

		<i>Владеть:</i> современными методами сбора, обработки и анализа данных для решения поставленных экономических задач.
ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-3.2. Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	Знать: теоретические основы современной системы управления объектами СКК; функции менеджмента; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала предприятия СКК; <i>Уметь:</i> применять в профессиональной деятельности основные системы и функции менеджмента в СКК, методы мотивации и стимулирования персонала предприятия сферы СКК; разрабатывать должностные инструкции, положения о службах и отделах; <i>Владеть:</i> навыками менеджмента в области СКК, стратегии и тактики деятельности объектов СКК, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности.
ОПК-4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1. Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка гостинично-ресторанных услуг	<i>Знать:</i> современные основы деятельности предприятий СКК; рынок СКК услуг и его компоненты; особенности конкуренции; маркетинговые исследования; современные модели формирования и продвижения санаторно-курортного продукта, соответствующего запросам потребителей; подходы к типологизации потребителей продукта, клиентоориентированные модели поведения; <i>Уметь:</i> оценивать современные рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов рынка СКК; выбирать и применять эффективные методы и технологии продаж продуктов, соответствующих клиентоориентированным моделям поведения; <i>Владеть:</i> современными навыками формирования и продвижения продукта сферы СКК, соответствующего

		клиентоориентированным моделям поведения;
ОПК-5 Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ОПК-5.3. Умеет экономически оценивать эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы стратегического планирования и эффективной деятельности субъектов рынка СКК</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- руководить этапами реализации проектной деятельности в санаторно-курортном бизнесе и координировать необходимые и имеющиеся ресурсы проекта, их научно обосновывать при написании ВКР</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- инструментами управления в СКК бизнесе и навыками создания и обоснования эффективной методологии или комплекса мероприятий для поддержания конкурентоспособного положения объекта СКК, а также их аргументированно доказывать в магистерском исследовании</li> </ul>
ОПК-6 Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	ОПК-6.2. Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	<p><i>Знать:</i> инновационные виды сервисной деятельности, основные потребности психофизиологические возможности человека, новые формы организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений</p> <p><i>Уметь:</i> выявить инновационные потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации новых форм обслуживания потребителей</p> <p><i>Владеть:</i> инновационными методами выявления потребностей потребителя, новыми приемами обслуживания и клиентоориентированной работы в процессе обслуживания потребителей.</p>
ОПК-7 Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным	ОПК-7.1. Понимает виды деятельности по реализации научной педагогической деятельности,	<i>Знать:</i> основные инновационные педагогические и образовательные технологии, необходимые для формиро-

образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	направленной на изучение совокупности отношений, возникающих в педагогической сфере, новых образовательных технологий, активных и интерактивных форм обучения	вания мировоззрения будущего конкурентоспособного специалиста сферы СКК; <i>Уметь:</i> применять образовательные и педагогические технологии, в том числе и электронных для представления необходимых материалов; <i>Владеть:</i> коммуникативными и педагогическими навыками
---	---	---

### 2.3. Профессиональные компетенции (ПК):

СУП-1 Способен провести анализ и оценку деятельности гостиничного комплекса	СУП-1.2. способен адаптировать существующие подходы и исследовательские методики к региональной специфике индустрии гостеприимства	<i>Знать:</i> теоретические основы макро- и микро- экономики, закономерности развития отрасли и систему основных макро- и микро-экономических показателей рынка санаторно-курортных услуг; теоретические основы бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; <i>Уметь:</i> проводить анализ основных показателей на макро- и микро уровне с применением статистических методов и методов финансового и экономического анализа, моделировать и прогнозировать результаты деятельности предприятия СКК; <i>владеть:</i> приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микро- уровне, прогнозирования и планирования деятельности предприятия СКК; оценки полученных результатов.
СУП-2 Способен разрабатывать и реализовать стратегию развития гостиничного комплекса	СУП2.2. Умеет применять полученные знания для формирования гостиничного продукта на основе кластерного подхода, в том числе с учетом региональных особенностей	<i>Знать:</i> - технологии планирования, оценки исследований в санаторно-курортной сфере <i>Уметь:</i> - анализировать проблемы деятельности санаторно-курортного объекта в области научного исследования в рамках ВКР предлагать комплексные решения выявленных проблем <i>Владеть:</i>

		- навыками научного исследования, планирования и организации сервисной деятельности в санаторно-курортной сфере в рамках магистерского исследования
--	--	---

## 1. Объем, структура и содержание государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (ВКР). Государственная итоговая аттестация включает подготовку к процедуре защиты выпускной квалификационной работы и защиту выпускной квалификационной работы (уровень подготовки магистратура).

### 3.2. Выпускная квалификационная работа

ВКР представляет собой выполненную магистрантом самостоятельную научно-исследовательскую работу, являющуюся научным трудом, в котором содержится новое решение задачи, имеющей теоретическое и практическое значение для соответствующей отрасли знаний, либо проведены научно обоснованные разработки, обеспечивающие решение важных прикладных задач. Диссертация должна обеспечивать не только закрепление академических знаний, но и демонстрировать совокупность методологических навыков в области профессиональной деятельности.

Написание ВКР предполагает решение следующих задач:

- систематизация, закрепление и расширение полученных во время обучения в БФУ им. И. Канта теоретических и практических знаний по дисциплинам магистерской программы «Управление санаторно-курортным и рекреационным комплексом» и применение этих знаний при решении конкретных задач;
- ведение библиографической работы с привлечением современных информационных технологий;
- умение критически оценивать и обобщать теоретические положения в выбранной сфере деятельности;
- умение пользоваться законодательными, нормативными и инструктивными материалами, а также критически осмысливать данные литературных источников и материалов практики по выбранной теме;
- умение систематизировать и обобщать данные статистических сборников и материалов хозяйствующих субъектов индустрии гостеприимства;
- знание, умение видеть проблему, имеющую определенное значение для управленческой практики в целом, или научно обосновать подходы, обеспечивающие решение определенных прикладных задач по ее устранению;

- умение проводить самостоятельное исследование, включающее совокупность научных положений и обобщений, имеющих внутреннее единство и свидетельствующих о личном вкладе магистранта в разработку поставленной научной проблематики;

- четкое и аргументированное обоснование предложенных авторских разработок (в том числе новых решений), которые должны быть критически соотнесены с ранее полученными и опубликованными научными результатами по исследуемой проблематике;

- знание научной литературы по теме и умение с нею работать, отражать существующие научные взгляды, концепции и теории, уметь их критически оценивать, анализировать, применять к исследуемой задаче;

- развитие навыков самостоятельной работы, совершенствование умений по применению методов научного познания, при решении разрабатываемых в диссертации проблем;

- умение найти и показать новизну предложенных научных выводов (для работ теоретического и прикладного характера);

- умение представить предложения и рекомендации о возможностях практического использования полученных результатов в инноватике и учебном процессе;

- развитие навыков публичной дискуссии, защиты собственных научных идей, предложений и рекомендаций;

- умение обеспечить соответствие основного содержания работы требованиям оригинальности, уникальности и неповторимости приводимых положений;

- умение обеспечить языково-стилистическое оформление материала в соответствии с требованиями научного стиля речи;

- умение соблюдать логическую схему научного исследования, а именно: обосновать актуальность выбранной темы, правильно сформулировать цели и конкретные задачи исследования, определить объект и предмет исследования, обосновать выбор методов (методики) проведения исследования, владеть процессом проведения исследования.

ВКР – это научное исследование теоретического или прикладного характера, направленное на получение и применение новых знаний. *Логическая завершенность* исследования подразумевает целостность и внутреннее единство работы, взаимосвязанность цели, задач, методологии, структуры, полноты, результатов исследования. *Самостоятельность* ВКР предполагает ее оригинальность, принципиальную новизну излагаемых сведений, положений и выводов или концептуально новое обобщение ранее известных сведений и положений. Любые формы заимствования ранее полученных научных результатов или концептуально новое обобщение ранее полученных научных результатов без ссылки на автора и источник заимствования, а также цитирование без ссылки на соответствующее научное исследование не допускаются.

В ВКР магистранты должны предложить не менее 2 пунктов научной новизны, под которой подразумевается теоретические положения, которые сфор-

мулированы и обоснованы автором впервые, ранее в такой форме не были известны, либо научно обоснованные технические, технологические или иные решения, имеющие значение для практики санаторно-курортной деятельности и которые ранее не применялись. Элементы научной новизны составляют основу выпускной квалификационной работы и свидетельствуют о том, что выпускник обладает необходимыми компетенциями в профессиональной области. Элементы научной новизны должны быть четко и аргументировано изложены в виде совокупности научных/научно-методических положений и обобщений и оценены в сравнении с известными научными результатами других авторов в данной области. Для этого в процессе исследования необходимо изучить и проанализировать лучшие практики, известные научные достижения, научные труды, аналитические исследования по выбранной проблематике.

В зависимости от характера и сущности проводимого исследования научная новизна может формулироваться следующим образом:

- наличие комплексного, общетеоретического подхода к изучению объекта исследования и разработкой магистрантом авторских элементов методик решения проблемы, связанной с предметом исследования;
- для тематик практической направленности научная новизна определяется исходя из результата исследования, полученного впервые или в развитие сложившихся ранее научных подходов.

К элементам новизны, которые могут быть представлены в ВКР, также относятся:

- 1) новый объект исследования;
- 2) новая постановка известных проблем или задач в индустрии гостеприимства в целом, санаторно-курортном комплексе и конкретного предприятия;
- 3) новый метод решения проблемных вопросов деятельности санаторно-курортного объекта;
- 4) новое применение известного решения или метода, связанного с деятельностью предприятия санаторно-курортной отрасли;
- 5) новые следствия из известной теории в новых условиях деятельности предприятия санаторно-курортной отрасли;
- б) новые или усовершенствованные критерии, показатели эффективности деятельности предприятия санаторно-курортной сферы с обязательным их обоснованием и пр.

Основные научные результаты ВКР под контролем научного руководителя публикуются в научных изданиях.

При формулировании результатов исследования необходимо показать их практическую значимость для санаторно-курортной отрасли. Практическая значимость результатов исследования:

- отражает их вклад в практику деятельности предприятий санаторно-курортной сферы;
- показывает, что могут дать результаты для практики или что уже дали для реальной практической деятельности субъектов рынка санаторно-курортных услуг,

- характеризуется оценкой эффективности предложенных мероприятий по совершенствованию деятельности предприятий СКК.

В работах, выполняемых в учебном процессе по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело по программе «Управление санаторно-курортным и рекреационным комплексом» практическая значимость результатов может проявляться в следующем:

- разработка практических рекомендаций, предложений для конкретного предприятия санаторно-курортной отрасли, группы предприятий или в целом для отрасли гостеприимства, органов государственной и муниципальной власти, осуществляющих функции государственного управления в сфере гостеприимства;

- разработка научно-практических и научно-методических рекомендаций для гостиничных предприятий;

- разработка и обоснование применения новых технологий, инструментальных средств для конкретного предприятия, группы предприятий или отрасли, госструктур.

В силу того, что ВКР – это самостоятельное исследование, при использовании монографий, учебников, журнальных статей и Интернет-материалов, магистру необходимо ссылаться на соответствующий источник и формировать библиографический список (список литературы). Воспроизведение материала дословное или близкое к тексту без указания ссылки на источник квалифицируется как плагиат. Плагиат, списывание, подлоги, фабрикация данных и результатов работы ставят под сомнение самостоятельность выполнения целиком или одного из основных разделов диссертации. Плагиат, или заимствования их других источников, без указания правильно оформленных ссылок на эти источники, в магистерских диссертациях недопустимы. Использование в ВКР заимствованного материала без ссылки на автора и (или) источник заимствования, результатов научных работ, выполненных магистрантом в соавторстве, без ссылок на соавторов, является основанием для отказа в приеме диссертации к защите. Объём неправомерного заимствования результатов работы других авторов в магистерских диссертациях не должен превышать 30%. ВКР может быть представлена к защите только при наличии отзыва научного руководителя, рецензии и отчета «Антиплагиат».

### 3.2.1. Перечень рекомендуемых тем выпускных квалификационных работ

Выбор темы во многом определяет успех результатов при выполнении исследования. При этом важную роль в этом процессе играет научный интерес магистранта и проработанность им темы в научных работ.

1. Факторная модель потребительского поведения на рынке санаторно-курортная услуг.

2. Особенности кросс-культурных и глобальных маркетинговых стратегий в СКК: потребительский аспект.
3. Социальное положение потребителя и его маркетинговое значение.
4. Диффузия инноваций и классификация потребителей по скорости освоения инноваций услуг в санаторно-курортном комплексе.
5. Внутренние факторы поведения потребителей при покупке санаторно-курортных услуг- их значение и специфика.
6. Формирование и измерение знания потребителя о продукте санаторно-курортной организации, его покупке и использовании.
7. Мультиатрибутивные модели отношения потребителей к санаторно-курортному продукту.
8. Оценочные критерии в потребительском решении при покупке санаторно-курортных услуг
9. Маркетинг отношений на рынке санаторно-курортных услуг
10. Консьюмеризм в СКК- история и глобальные перспективы.
11. Права потребителей и госрегулирование на рынке СКК.
12. Факторы, влияющие на конкурентоспособность санаторно-курортного комплекса
13. Конкурентные стратегии: понятие, подходы к определению
14. Инструменты развития конкурентной среды санаторно-курортного комплекса
15. Способы оценки экономической концентрации товарных рынков
16. Модель контурного пакетирования санаторно-курортного продукта
17. Теория конкурентных преимуществ как основа составления конкурентной стратегии

### 3.2.2. Критерии оценивания выпускной квалификационной работы

Основными качественными показателями оценивания ВКР являются:

- актуальность и обоснование выбора темы ВКР;
- логика работы, соответствия содержания ВКР и её темы;
- степень самостоятельности;
- достоверность и обоснованность выводов;
- качество оформления ВКР, четкость и грамотность изложения материала;
- качество доклада, наглядных материалов (презентации), умение вести полемику по теоретическим и практическим вопросам, глубина и правильность ответов на вопросы членов ГЭК и замечания рецензентов;

- список использованных источников, достаточность использования отечественной и зарубежной литературы;
- возможность внедрения.

## **6.2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания**

К критериям оценки, выставляемой за ВКР, кроме указанных в пункте для написания отзыва научного руководителя и рецензента, относятся: качество представленной защиты ВКР, релевантность выполненного доклада, уровень ответов на вопросы, заданных членами ГАК, после заслушивания доклада, прочтения отзыва и рецензии, умение дискутировать.

Оценка *«отлично»* выставляется магистранту, представившему квалификационную работу, которая имеет исследовательский характер, содержит законченные и полные выводы и предложения, сформулированные на основе глубокого анализа предмета и объекта исследования, соответствует требованиям, а также продемонстрировавшему в ходе защиты работы свободное владение материалом, давшему аргументированные, полные и четкие ответы на вопросы членов ГАК и замечания рецензента.

Оценка *«хорошо»* выставляется магистранту, представившему квалификационную работу, соответствующую требованиям, содержащую выводы и предложения, вытекающие из проделанного анализа, и продемонстрировавшему владение материалом работы, ответившему на вопросы и замечания рецензента, но имеющему отдельные мелкие недочеты по тем или иным аспектам ВКР.

Оценка *«удовлетворительно»* выставляется магистранту, представившему квалификационную работу, в целом соответствующую установленным требованиям, содержащую общие выводы и предложения по совершенствованию предмета исследования, но продемонстрировавшему в процессе защиты слабое владение материалом работы, затруднения в ответах на вопросы членов ГАК и замечания рецензента.

Оценка *«неудовлетворительно»* выставляется в том случае, если представленная работа в основном соответствует требованиям, но магистрант не владеет материалом, не ориентируется в теме, не может ответить на вопросы; не выполнены процедурные правила по закреплению темы ВКР и сдаче ее в установленные сроки на кафедре.

- оценка *«отлично»* выставляется магистранту, если в результате набрано от 11 до 14 баллов;

- оценка *«хорошо»* выставляется магистранту, если в результате набрано от 6 до 10 баллов;

- оценка «удовлетворительно» выставляется магистранту, если в результате набрано от 2 до 5 баллов;

оценка «неудовлетворительно» выставляется магистранту, если в результате набрано менее 2 баллов.

### Планируемые уровни освоения образовательной программы

Ступени уровней освоения компетенции	Признаки
<b>Пороговый (удовлетворительный)</b>	<p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятийный и терминологический аппарат санаторно-курортной сферы;</li> <li>- структуру объектов профессиональной деятельности: санаториев и других объектов индустрии, объектов питания, досуга и других объектов санаторно-курортной деятельности;</li> <li>- структуру продукта, включающую основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</li> <li>- технику и оборудование, обеспечивающие технологические процессы санаторно-курортной деятельности;</li> <li>- состав и структуру нематериальных активов, принадлежащих предприятиям санаторно-курортной сферы и другим средствам размещения комплекса на праве собственности или ином законном основании;</li> <li>- информационные ресурсы и системы, средства обеспечения компьютерных систем и технологий деятельности СКК;</li> <li>- нормативно-правовую документацию и производственно-технологические регламенты деятельности предприятий СКК;</li> <li>- состав и иерархию ассоциаций и объединений, национальных и международных организаций, научно-исследовательских и проектных организаций в сфере деятельности предприятий СКК;</li> <li>- спецификацию и специализацию профессиональных центров и объединений по подготовке, переподготовке и повышению квалификации кадров для индустрии СКК</li> </ul>
<b>Продвинутый (хорошо)</b>	<p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать, анализировать и оценивать результаты деятельности предприятий СКК и других объектов комплекса, обслуживания потребителей;</li> <li>- организовывать и координировать производственно-технологическую деятельность предприятий СКК;</li> <li>- проводить комплексные исследования рынка услуг предприятий СКК с использованием современных научных методов;</li> <li>- разрабатывать и внедрять инновации в деятельность предприятий СКК и других объектов комплекса;</li> <li>- оценивать эффективность инноваций в индустрии СКК;</li> </ul>

<b>Ступени уровней осво- ения компе- тенции</b>	<b>Признаки</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать проектную деятельность объектов СКК и других объектов комплекса;</li> <li>прогнозировать перспективы деятельности СКК на федеральном, региональном, муниципальном уровне;</li> <li>- разрабатывать нормативно-технологическую документацию, регламентирующую деятельность предприятий СКК и других объектов комплекса;</li> <li>- внедрять и оценивать нормативно технологической документации, регламентирующую деятельность предприятий СКК и других объектов индустрии;</li> <li>- формировать санаторно-курортный продукт, соответствующий запросам потребителей;</li> <li>- разрабатывать и внедрять стандарты деятельности предприятий СКК</li> </ul>
<b>Высокий (отлично)</b>	<p><i>Владеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- готовностью к организации и координации производственно-технологической деятельности объектов СКК;</li> <li>- готовностью и способностью принимать стратегические и тактические решения в деятельности предприятий СКК;</li> <li>- готовностью формировать систему управления и стимулирования персонала СКК и других объектов индустрии;</li> <li>- готовностью организовывать систему контроля деятельности предприятий СКК и других объектов, обслуживания потребителей;</li> <li>- готовностью планировать, анализировать и оценивать результаты деятельности предприятий СКК и других объектов, обслуживания потребителей;</li> <li>- способностью проводить комплексные исследования рынка СКК с использованием современных научных методов;</li> <li>- готовностью разрабатывать и внедрять инновации в деятельность СКК и других объектов, новые формы обслуживания потребителей;</li> <li>- готовностью исследовать и оценивать эффективность инноваций в санаторно-курортной индустрии;</li> <li>- готовностью ставить цели и задачи проектирования деятельности объектов СКК; готовностью к организации проектной деятельности в СКК и других объектах;</li> <li>- готовностью прогнозировать перспективы развития индустрии СКК на федеральном, региональном, муниципальном уровне;</li> <li>- способностью к разработке и внедрению нормативно-технологической документации, регламентирующей деятельность объектов СКК и других средств;</li> <li>- готовностью к формированию и продвижению продукта СКК, соответствующего требованиям потребителей;</li> <li>- способностью разрабатывать и внедрять стандарты деятельности в СКК;</li> </ul>

Ступени уровней осво- ения компе- тенции	Признаки
	- готовностью к совершенствованию деятельности СКК и формированию клиентурных отношений

#### **4. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для прохождения государственной итоговой аттестации**

##### **Нормативно-правовые акты**

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ).

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) от 21 октября 1994 года.

3. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 01.07.2011) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

4. Руководитель / управляющий гостиничного комплекса /сети гостиниц : профессиональный стандарт (утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 7.05.2015 №283н)

5. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : постановление Правительства РФ от 9.10.2015 № 1085

6. Федеральные и региональные целевые программы развития туризма

##### **Основная**

Ветитнев, А. М. Организация санаторно-курортной деятельности : учебное пособие / А. М. Ветитнев, Я. А. Войнова. — Москва : Финансовый университет, 2014. — 272 с. — ISBN 978-5-4365-0140-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/152015>

Санаторно-курортное дело : учебник / Г. И. Молчанов, Н. Г. Бондаренко, И. Н. Дегтярева [и др.]. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 400 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016935-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961667>

##### **Дополнительная литература:**

Баранова, А. Ю. Корпоративные финансы санаторно-курортных и торговых организаций : учебное пособие / А. Ю. Баранова. — Сочи : СГУ, 2018. —

144 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/147810>

Ветитнев, А. М. Применение сбалансированной системы показателей для оценки конкурентоспособности санаторно-курортных организаций/Ветитнев А.М., Задорожная А.Н., 2-е изд., стереотипное - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 112 с.ISBN 978-5-16-104371-4 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/544269>

### **Литература для самостоятельного изучения:**

Ветитнев, А. М. Интернет-маркетинг санаторно-курортных услуг/Ветитнев А.М., Ашкинадзе Я.А., 2-е изд., стереотипное - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 160 с.ISBN 978-5-16-104304-2 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/544271>

Ветитнев А.М. Российский рынок лечебно-оздоровительного туризма : характеристика туроператоров / А.М. Ветитнев, А.А. Торгашева // Изв. Соч. гос. ун-та. – 2014. – № 3 (31). – С. 83-93. ;

Декабрьская Я.Н. Проблематика выбора программ обслуживания лечебно-оздоровительного туризма : взгляд потребителей / Декабрьская Я.Н., Крайнова О.С. // Индустрия туризма и сервиса : состояние, проблемы, эффективность, инновации : сб. ст. – Н. Новгород, 2014. – С. 6-9.

Калинин Д.И. Программно-целевой подход к формированию и совершенствованию системы управления развитием предпринимательства в санаторно-курортной сфере // Изв. С.-Петербур. гос. экон. ун-та. – 2014. – № 6. – С. 144-147.

Мамедов А.О. Коммуникационная политика предприятий сферы санаторно-курортных услуг // Труд и социал. отношения. – 2014. – № 5. – С. 88-99.

Проблемы управления санаторно-курортным комплексом как сложной системой / Б. Г. Ильясов [и др.] // Мехатроника, автоматизация, управление. – 2007. – № 9. – С. 17-21.

Скворцова А.В. Стратегическое управление предпринимательско-ориентированной системой рекреационного санаторно-курортного комплекса // Экономика образования. – 2009. – № 1. – С. 138-145. ; То же [Электронный ресурс]. – URL: [http://www.edit.muh.ru/content/mag/trudy/12\\_2008/10.pdf](http://www.edit.muh.ru/content/mag/trudy/12_2008/10.pdf)

Соколова Г.Н. Методические подходы к разработке организационно-экономических основ управления санаторно-курортной деятельностью в регионе // Вестн. Чувашского ун-та. – 2011. – № 1. – С. 453-457. ; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/metodicheskie-podhody-k-razrabotke-organizatsionno-ekonomicheskikh-osnov-upravleniya-sanatorno-kurortnoy-deyatelnostyu-v-regione>.

Трансформация санаторно-курортного комплекса региона: теория, методология, практика: [монография]/ Д. И. Асланов ; под ред. Е. Г. Анимицы; М-во образования и науки РФ, Урал. гос. экон. ун-т. 2012.

Федотченко Е.А. Базисная система управления санаторно-курортной организацией / Е.А. Федотченко, Н.А. Холмогоров // Вопросы курторологии, физиотерапии, и лечебной физической культуры. – 2014. – Т. 91. – С. 60-62.

Царенко В.А. Формирование стратегии управления санаторно-курортными организациями на основе повышения конкурентоспособности : автореф. дис. ... канд. экон. наук / Царенко В.А. ; С.–Петербург. гос. ун-т экономики и финансов. – СПб., 2010 ; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://economy-lib.com/formirovanie-strategii-upravleniya-sanatorno-kurortnymi-organizatsiyami-na-osnove-povysheniya-konkurentosposobnosti>

Яхьяев Х.М. Совершенствование управления структурами рекреационного сектора с учетом рыночных инноваций / Х.М. Яхьяев, Л.В. Лягайло, Г.Л. Белова и др. // Аудит и финансовый анализ. – 2007. – № 4 ; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.auditfin.com/fin/2007/4/Belova/Belova%20.pdf>

## **5. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения государственной итоговой аттестации**

НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания

eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций

Гребенников Электронная библиотека ИД журналы

ЭБС Лань книги, журналы

ЭБС Консультант студента

ПРОСПЕКТ ЭБС

ЭБС ZNANIUM.COM

РГБ Информационное обслуживание по МБА

– БЕН РАН

– Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>

Сайт для профессионалов гостиничного бизнеса <http://hotelier.pro/>

Официальный сайт федерации рестораторов и отельеров <http://frio.ru/>

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса  
<http://www.frontdesk.ru/>

Портал гостиничного бизнеса <http://hotelline.ru/>

Искусство гостеприимства <http://www.hotelexecutive.ru/>

Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. <http://rha.ru>  
 nat-moo.ru – Вестник национальной академии туризма, журнал. Включен  
 в перечень ВАК, в базу РИНЦ, в базу Agris.

[www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации. Официальный сайт, содержит нормативно-правовые акты и статистические материалы по туризму в РФ

[www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru) – ежедневная электронная газета «RATA news», выпускаемая Российским союзом туриндустрии. Содержит информационно-аналитические материалы по состоянию и тенденциям развития индустрии туризма в мире и РФ.

[www.docs.cntd.ru](http://www.docs.cntd.ru) - Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации

[www.unwto.org](http://www.unwto.org) – Всемирная туристская организация (UNWTO)

[www.wttc.org](http://www.wttc.org) – Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)

[www.rosminzdrav.ru](http://www.rosminzdrav.ru) - Министерство Здравоохранения Российской Федерации

[www.russiakurort.ru](http://www.russiakurort.ru) – Национальная курортная сеть

Информационное и ресурсное обеспечение процедур ГИА в случае его проведения с использованием средств электронного обучения и дистанционных образовательных технологий производится в электронной информационно-образовательной среде университета

## **2. Программное обеспечение государственной итоговой аттестации**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;

серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;

корпоративная платформа Microsoft Teams;

установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

### **3. Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации**

Материально-техническая база БФУ им. И. Канта обеспечивает подготовку и проведение всех форм государственной итоговой аттестации, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных основной образовательной программой и соответствует действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Минимально-необходимый перечень для информационно-технического и материально-технического обеспечения дисциплины:

– аудитория для проведения консультаций, оснащенная рабочими местами для обучающихся и преподавателя, доской, мультимедийным оборудованием;

– библиотека с читальным залом и залом для самостоятельной работы обучающегося, оснащенная компьютером с выходом в Интернет, книжный фонд которой составляет специализированная научная, учебная и методическая литература, журналы (в печатном или электронном виде).